# 202\_年宾馆客房领班个人年终总结(通用3篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-01-09

*Foreman，中文单词，发音是Lǐngbān。意思是团队负责人。 以下是为大家整理的关于202\_年宾馆客房领班个人年终总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！【篇1】202\_年宾馆客房领班个人年终总结　　忙忙碌碌中时间过的很快，转眼已工作半年了，回顾...*

Foreman，中文单词，发音是Lǐngbān。意思是团队负责人。 以下是为大家整理的关于202\_年宾馆客房领班个人年终总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**【篇1】202\_年宾馆客房领班个人年终总结**

　　忙忙碌碌中时间过的很快，转眼已工作半年了，回顾这半年来的工作，我在公司各位领导及同事的支持帮助下，按照公司的工作要求，做好自己的本职工作，为了以后能在工作模式中有新的突破，工作方式有较大的改变，现将工作情况总结如下：

　　（一）规范各岗位服务用语，提高对客服务，做到以客为尊。

　　舒适整洁安静的休息环境，良好的服务礼貌，备受尊贵的享受，想在客人前面，做到客人心里，这就是我对客房的要求。卫生整洁是每位来名门的客人所关注的重点，所以我们要求服务人员必须做到一客一换常客两日一换，我们保证每位来名门的客人都能住上干净舒适的客房，为了确保客房的质量，让他能成为一件合格的商品出售，我们会层层把关，破损的布草我们是绝不会为客人将就使用，为了提高客房质量的合格率，每天我们都会对客房进行净房抽查，做到门门都是干净处处都是整洁，力争将疏漏降到最低。

　　住的舒适吃的开心，我们餐厅虽然规模小，人手少，但我们的服务不打折扣，亲切的服务用语，专业的服务技能，可口的饭菜质量，我们总能让每位来餐厅的客人都能高兴而来满意而归。宾客出门在外，离开温暖的家，我们的服务会让客人真正感到在这就像在家一样，这里的口味还像在家吃的一样。在以后的工作中我们会多多注重服务细节，客人的一个眼神，一个动作我们就要能知道客人的所需。

　　（二）节约创收，杜绝浪费。

　　客房的一次性用品消耗很多，本着节约就是创利的思想，我们号召全体员工从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。

　　加强员工的节约节能意识，主要有以下几点：回收客用一次性的矿泉水饮料瓶，牙刷，梳子纸盒一切可回收能创收的物品，收拾房间关闭不需要的一切开关，空调。定时开关楼梯口，卫生间的照明灯，一切做到人走灯灭。

　　在保证卫生安全的前提下，我们也可以对餐厅食品进行回收，二次利用。

　　（三）设备的维修，家具的保养

　　客房的家电使用率是很多，在设备的保养上，客房严格执行保养规定，家具、地板、家电需要随时发现随时维修，不能维修的要及时通知工程部。家具地板我们也会不定期的进行保养上蜡，地毯可做到发现一处清理一处，这样不仅可以减少整体清洗次数，还能保持整体卫生。

　　回想过去有很多的辛酸苦辣，在工作态度上也迷失过方向，走了一点弯路，不过那是过去的我了，在以后的工作中，努力改正小错误，进一步提高服务品质，优化服务流程，制造新的服务亮点，为我们树立新的品牌形象。

　　新年新起点，我希望在来年能将客房餐饮管理工作推上一个新的台阶，使管理更加合理，更加完善，我想在以后的工作中我会协助各个领导做好客房餐饮的日常工作，合理安排服务员的休假，值班，换班工作，做好各项接待安排工作，发现问题及时处理，有疑难及时上报，对所管区域卫生严格把关，合理安排计划卫生，以身做则，监督服务人员做好服务，我们力争做到互助互爱，共同进步，切实履行我的职责，认真完成上级交代的其他工作。

　　以上是我的总结，望各位领导指点！

**【篇2】202\_年宾馆客房领班个人年终总结**

　　回顾这半年的工作,我在领导及各位同事的支持与帮助下,严格要求自己,按照酒店的要求,较好地完成了自己的本职工作,通过半年的学习与摸索,工作方式有了较大的改变,工作质量有了新的提升,现将半年来的工作情况总结如下::

>　　一、日常管理工作

　　楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作,但嘉海对我来说是一个全新的工作环境.作为一名楼层领班,自己扮演的角色是承上启下,协调左右的作用,我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作，20xx上半年客房领班工作总结。在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，上半年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

>　　二、加强自身学习

　　提高业务水平虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

>　　三、存在的问题半年来

　　本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一。我毕竟到嘉海工作才半年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。第二.有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。第三。自己的理论水平还不太高。

　　>四、下半年的工作计划

　　1.积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。

　　2.加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

　　3.加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。

　　4.针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。

　　5.对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生。

　　6.加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

**【篇3】202\_年宾馆客房领班个人年终总结**

　　20xx年转眼已逝，这一年在酒店全体员工的共同努力下，我们在顺利完成各项工作任务的同时有力推广xxx品牌、不断扩大酒店社会影响。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

　　一、管理情况

　　（一）外聘经理人，理清经营思路。酒店3月份聘请xxx宾馆专业管理团队入驻，在经营方法和理念上对酒店上下做相应调整，思想汇报专题成为酒店经营业绩转好的关键点。

　　（二）引进本地从业人员，拓宽酒店影响力。通过本地从业人员

　　的大力宣传及多年工作经验，使酒店对外工作得到有力提升。

　　（三）内部人员整合，实现人尽其能。通过营销经理及餐厅经理的兼任，有效提升营销工作力度；工程部专人负责，确保工程问题得到及时解决；客房部经理由具有专业知识管理人员担任，提升客房服务质量、统一服务流程。

　　（四）顺利完成三星级酒店市级评定工作。20xx年酒店围绕评三星开展了业务培训、物品购置、制度完善等多项工作，在全体员工的辛勤工作下，使酒店基本达到三星级酒店标准并得到评定专家的认可。

　>　二、其他方面

　　（一）提高产品质量。首先，推出广受环县人民喜爱的五碗席，并在其他菜品质量上狠下功夫，菜品质量较去年有所提升；其次，大量购置客房客用物品，满足宾客需求，实现人性化服务。

　　（二）提升服务。培养员工开口意识，做到来有问声，走有送声合理采纳宾客意见，针对性解决问题，使xx服务成为对外竞争的着力点。

　　（三）优化采购方式，降低成本。本年多样物品通过网上购物方式进行对比并购买，通过较低价格购得质量合格产品。

　　（四）提高员工待遇，增加员工福利。20xx年人均工资较前一年增加xxx元左右；采用奖金、节日聚餐、发放小物品的\'方式提高员工福利，关心员工生活。

　　（五）开展培训。培训是酒店永恒的主题，本年度酒店组织开展酒店意识培训、消防培训、服务技能实操培训等，采取上大课、分部门、外出学习等方式不断强化各岗位员工工作技能。

　>　三、不足之处

　　（一）经营方面

　　客源市场不科学，大型接待所占比例较低；服务管理不达标，服务意识不浓厚；各项优惠活动未收到预期效果。

　　（二）管理方面

　　团队缺乏凝聚力及执行力；管理人员能力有待提高，管理方法欠佳；上传下达工作不到位。

　　（三）员工队伍建设

　　人员流动性较大；服务技能欠缺；员工队伍文化建设缺失。

>　　四、工作目标

　　（一）狠抓管理。中层人员执行力决定酒店运转能力，xx年酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

　　（二）经营创收。xx年将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优；营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方法，争取营业额实现新突破。

　　（三）提高服务。以三星级酒店服务标准及流程为依据，对员工服务和流程进一步统一，同时加大力度吸纳来自员工及宾客的可贵意见及建议，在人性化服务上狠下功夫。

　　（四）深化培训。由行政部牵头，由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训；通过集中学习的方式宣讲酒

　　店相关制度及理念，明确岗位职责。

　　（五）开源节流。挖掘收入新增方式，合理利用后院场地规范停车费收取；基于目前酒店各项开支较大的情况，继续推进节能减排工作，强化员工节约意识。

　　（六）提高待遇。落实酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜；在酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！